



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS POR EL QUE SE REGIRÁ EL ACUERDO MARCO PARA LA HOMOLOGACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES Y DE PAQUETERÍA CON DESTINO A LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN, SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y ENTES PUBLICOS AUTONOMICOS Y LOCALES ADHERIDOS. Expte HAP-2027-20005

1. OBJETO.

Constituye el objeto del presente Pliego definir las condiciones para la contratación de los servicios postales y de paquetería para la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, sus Organismos Autónomos y Entes públicos autonómicos y locales adheridos, de acuerdo con lo establecido en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal y del Real Decreto 437/2024, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

2. SERVICIOS POSTALES Y DE PAQUETERÍA.

Los servicios postales a realizar incluyen la recogida, la admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de los envíos postales (carta, notificación, paquetes, libros) generados por los destinatarios del acuerdo marco.

Los servicios a prestar son en:

Ámbito Local

➤ **Cartas ordinarias**

Carta hasta 20 gr. normalizada.

Carta de 21 gr. hasta 50 gr. (incluyendo hasta 20 gr. sin normalizar).

De 51 gr. hasta 100 gr.

De 101 gr. hasta 500 gr.

De 501 gr. hasta 1.000 gr.

De 1.001 gr. hasta 2.000 gr.

➤ **Cartas certificadas (entrega bajo firma), con constancia de la entrega o de su imposibilidad.**

Carta hasta 20 gr. normalizada.

Carta de 21 gr. hasta 50 gr. (incluyendo hasta 20 gr. sin normalizar)

De 51 gr. hasta 100 gr.

De 101 gr. hasta 500 gr.

De 501 gr. hasta 1.000 gr.

De 1.001 gr. hasta 2.000 gr.

➤ **Notificaciones Administrativas (con los requerimientos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).**

Carta hasta 20 gr. normalizada.



De 21 gr. hasta 50 gr. (incluyendo hasta 20 gr. sin normalizar)
De 51 gr. hasta 100 gr.
De 101 gr. hasta 500 gr.
De 501 gr. hasta 1.000 gr.
De 1.001 gr. hasta 2.000 gr.

➤ **Libros y publicaciones periódicas.**

Hasta 100 gr.
De 101 gr. hasta 200 gr.
De 201 gr. hasta 300 gr.
De 301 gr. hasta 400 gr.
De 401 gr. hasta 500 gr.
De 501 gr. hasta 750 gr.
De 751 gr. hasta 1000 gr.
De 1001 gr. hasta 1500 gr.
De 1501 gr. hasta 2000 gr.

Ámbito provincial – Paquetería

➤ **Paquetes entregados en buzón con trazabilidad**

Hasta 50 g
De 51 hasta 100 g
De 101 hasta 250 g
De 251 hasta 500 g
De 501 hasta 1.000 g
Más de 1 kg hasta 2 kg

➤ **Paquetes entrega bajo firma a domicilio.**

Hasta 1 kg.
Más de 1 kg. hasta 2 kg.
Más de 2 kg. hasta 3 kg.
Más de 3 kg. hasta 4 kg.
Más de 4 kg. hasta 5 kg.
Más de 5 kg. hasta 10 kg.
Más de 10 kg. hasta 15 kg.
Kg. adicional.

➤ **Paquetes urgentes de entrega a domicilio.**

Hasta 1 kg.
Más de 1 kg. hasta 2 kg.
Más de 2 kg. hasta 3 kg.
Más de 3 kg. hasta 4 kg.



Más de 4 kg. hasta 5 kg.
Más de 5 kg. hasta 10 kg.
Más de 10 kg. hasta 15 kg.
Kg. adicional.

Ámbito ciudades de más de 50.000 habitantes y capitales de provincia.

- **Cartas ordinarias.**
Carta hasta 20 gr. normalizada.
Carta de 21 gr. hasta 50 gr. (incluyendo hasta 20 gr. sin normalizar)
De 51 gr. hasta 100 gr.
De 101 gr. hasta 500 gr.
De 501 gr. hasta 1.000 gr.
De 1.001 gr. hasta 2.000 gr.
- **Cartas certificadas (entrega bajo firma), con constancia de la entrega o de su imposibilidad.**
Carta hasta 20 gr. normalizada.
Carta de 21 gr. hasta 50 gr. (incluyendo hasta 20 gr. sin normalizar)
De 51 gr. hasta 100 gr.
De 101 gr. hasta 500 gr.
De 501 gr. hasta 1.000 gr.
De 1.001 gr. hasta 2.000 gr.
- **Notificaciones Administrativas.**
Carta hasta 20 gr. normalizada.
Carta de 21 gr. hasta 50 gr. (incluyendo hasta 20 gr. sin normalizar)
De 51 gr. hasta 100 gr.
De 101 gr. hasta 500 gr.
De 501 gr. hasta 1.000 gr.
De 1.001 gr. hasta 2.000 gr.
- **Libros y publicaciones periódicas.**
Hasta 100 gr.
Más de 100 gr. hasta 200 gr.
Más de 200 gr. hasta 300 gr.
Más de 300 gr. hasta 400 gr.
Más de 400 gr. hasta 500 gr.
Más de 500 gr. hasta 750 gr.
Más de 750 gr. hasta 1000 gr.
Más de 1000 gr. hasta 1500 gr.
Más de 1500 gr. hasta 2000 gr.



Ámbito provincias limítrofes.

➤ **Paquetes entregados en buzón con trazabilidad**

Hasta 50 g

De 51 hasta 100 g

De 101 hasta 250 g

De 251 hasta 500 g

De 501 hasta 1,000 g

Más de 1 kg hasta 2 kg

➤ **Paquetes entrega bajo firma a domicilio.**

Hasta 1 kg.

Más de 1 kg. hasta 2 kg.

Más de 2 kg. hasta 3 kg.

Más de 3 kg. hasta 4 kg.

Más de 4 kg. hasta 5 kg.

Más de 5 kg. hasta 10 kg.

Más de 10 kg. hasta 15 kg.

Kg. adicional.

➤ **Paquetes urgentes de entrega a domicilio.**

Hasta 1 kg.

Más de 1 kg. hasta 2 kg.

Más de 2 kg. hasta 3 kg.

Más de 3 kg. hasta 4 kg.

Más de 4 kg. hasta 5 kg.

Más de 5 kg. hasta 10 kg.

Más de 10 kg. hasta 15 kg.

Más de 15 kg. hasta 20 kg.

Kg. adicional.

➤ **Valijas.**

Valijas locales y provinciales hasta 20 kg.

Resto ámbito nacional.

➤ **Cartas ordinarias.**

Carta hasta 20 gr. normalizada.

Carta de 21 gr. hasta 50 gr. (incluyendo hasta 20 gr. sin normalizar)

De 51 gr. hasta 100 gr.

De 101 gr. hasta 500 gr.

De 501 gr. hasta 1.000 gr.



De 1.001 gr. hasta 2.000 gr.

➤ **Cartas certificadas (entrega bajo firma), con constancia de la entrega o de su imposibilidad.**

Carta hasta 20 gr. normalizada.

Carta de 21 gr. hasta 50 gr. (incluyendo hasta 20 gr. sin normalizar)

De 51 gr. hasta 100 gr.

De 101 gr. hasta 500 gr.

De 501 gr. hasta 1.000 gr.

De 1.001 gr. hasta 2.000 gr.

➤ **Notificaciones Administrativas.**

Carta hasta 20 gr. normalizada.

Carta de 21 gr. hasta 50 gr. (incluyendo hasta 20 gr. sin normalizar).

De 51 gr. hasta 100 gr.

De 101 gr. hasta 500 gr.

De 501 gr. hasta 1.000 gr.

De 1.001 gr. hasta 2.000 gr.

➤ **Publicidad directa. Envíos publicitarios sin dirección, locales e interurbanos.**

Hasta 20 gr. normalizada.

Hasta 20 gr. Sin normalizar

De 21 gr. hasta 50 gr.

Más de 50 gr. hasta 100 gr.

➤ **Paquetes entregados en buzón con trazabilidad**

Hasta 50 g

De 51 hasta 100 g

De 101 hasta 250 g

De 251 hasta 500 g

De 501 hasta 1,000 g

Más de 1 kg hasta 2 kg

➤ **Paquetes entrega bajo firma a domicilio.**

Hasta 1 kg.

Más de 1 kg. hasta 2 kg.

Más de 2 kg. hasta 3 kg.

Más de 3 kg. hasta 4 kg.

Más de 4 kg. hasta 5 kg.

Más de 5 kg. hasta 10 kg.

Más de 10 kg. hasta 15 kg.

Kg. adicional.



- **Paquetes urgentes de entrega a domicilio.**
 - Hasta 1 kg.
 - Más de 1 kg. hasta 2 kg.
 - Más de 2 kg. hasta 3 kg.
 - Más de 3 kg. hasta 4 kg.
 - Más de 4 kg. hasta 5 kg.
 - Más de 5 kg. hasta 10 kg.
 - Más de 10 kg. hasta 15 kg.
 - Kg. adicional.
 - **Libros y publicaciones periódicas.**
 - Hasta 100 gr.
 - Más de 100 gr. hasta 200 gr.
 - Más de 200 gr. hasta 300 gr.
 - Más de 300 gr. hasta 400 gr.
 - Más de 400 gr. hasta 500 gr.
 - Más de 500 gr. hasta 750 gr.
 - Más de 750 gr. hasta 1000 gr.
 - Más de 1000 gr. hasta 1500 gr.
 - Más de 1500 gr. hasta 2000 gr.
 - **Servicios burofax ámbito nacional puesto en oficina, con entrega urgente en el domicilio del destinatario.**
 - Importe fijo por envío.
 - Importe fijo cada página.
 - **Servicios burofax ámbito nacional puesto a través de plataforma on line.**
 - Importe fijo por envío.
 - Importe fijo cada página.
- Ámbito internacional**
- **Cartas ordinarias. Europa y Groenlandia.**
 - Carta hasta 20 gr. normalizada.
 - Carta de 21 gr. hasta 50 gr. (incluyendo hasta 20 gr. sin normalizar).
 - De 51 gr. hasta 100 gr.
 - De 101 gr. hasta 500 gr.
 - De 501 gr. hasta 1.000 gr.
 - De 1.001 gr. hasta 2.000 gr.



- **Cartas certificadas (entrega bajo firma), con constancia de la entrega o de su imposibilidad. Europa y Groenlandia.**
Carta hasta 20 gr. normalizada.
Carta de 21 gr. hasta 50 gr. (incluyendo hasta 20 gr. sin normalizar).
De 51 gr. hasta 100 gr.
De 101 gr. hasta 500 gr.
De 501 gr. hasta 1.000 gr.
De 1.001 gr. hasta 2.000 gr.
- **Cartas ordinarias EEUU, Canadá, Japón, Australia y Nueva Zelanda.**
Carta hasta 20 gr. normalizada.
Carta de 21 gr. hasta 50 gr. (incluyendo hasta 20 gr. sin normalizar).
De 51 gr. hasta 100 gr.
De 101 gr. hasta 500 gr.
De 501 gr. hasta 1.000 gr.
De 1.001 gr. hasta 2.000 gr.
- **Cartas certificadas (entrega bajo firma), con constancia de la entrega o de su imposibilidad. EEUU, Canadá, Japón, Australia y Nueva Zelanda.**
Carta hasta 20 gr. normalizada.
Carta de 21 gr. hasta 50 gr. (incluyendo hasta 20 gr. sin normalizar).
De 51 gr. hasta 100 gr.
De 101 gr. hasta 500 gr.
De 501 gr. hasta 1.000 gr.
De 1.001 gr. hasta 2.000 gr.
- **Cartas ordinarias Resto de países.**
Carta hasta 20 gr. normalizada.
Carta de 21 gr. hasta 50 gr. (incluyendo hasta 20 gr. sin normalizar).
De 51 gr. hasta 100 gr.
De 101 gr. hasta 500 gr.
De 501 gr. hasta 1.000 gr.
De 1.001 gr. hasta 2.000 gr.
- **Cartas certificadas (entrega bajo firma), con constancia de la entrega o de su imposibilidad. Resto de países.**
Carta hasta 20 gr. normalizada
Carta de 21 gr. hasta 50 gr. (incluyendo hasta 20 gr. sin normalizar).
De 51 gr. hasta 100 gr.
De 101 gr. hasta 500 gr.
De 501 gr. hasta 1.000 gr.
De 1.001 gr. hasta 2.000 gr.



➤ **Paquetes entrega bajo firma a domicilio, Europa.**

Hasta 1 kg.
Más de 1 kg. hasta 2 kg.
Más de 2 kg. hasta 3 kg.
Más de 3 kg. hasta 4 kg.
Más de 4 kg. hasta 5 kg.
Kg. adicional

➤ **Paquetes Urgente entrega a domicilio, Europa.**

Hasta 250 gr.
Más de 250 gr. hasta 500 gr.
Más de 500 gr. hasta 1 kg.
Más de 1 kg. hasta 2 kg.
Más de 2 kg. hasta 3 kg.

➤ **Libros y publicaciones periódicas.**

Hasta 100 gr.
Más de 100 gr. hasta 200 gr.
Más de 200 gr. hasta 300 gr.
Más de 300 gr. hasta 400 gr.
Más de 400 gr. hasta 500 gr.
Más de 500 gr. hasta 750 gr.
Más de 750 gr. hasta 1000 gr.
Más de 1000 gr. hasta 1500 gr.
Más de 1500 gr. hasta 2000 gr.

Otros servicios postales adicionales certificados y notificaciones.

Aviso de recibo nacional.
Aviso de recibo internacional.
Gestión de entrega de notificaciones Ley 39/2015.
Gestión 2º intento entrega notificación judicial.
Retorno de información de entrega.
Digitalización aviso de recibo.
Prueba de entrega electrónica PEE (custodia 5 años).
Impresión de documentos
Ensobrado y plegado automático
Envíos telemáticos



Otros servicios

Recogida de envíos a domicilio

Se ofertará un precio mensual por la recogida en domicilio uno, dos, tres o cinco días a la semana. Este precio no se facturará a los centros que aparecen detallados en el Anexo II.I PCAP, ni a los que la empresa licitadora oferte como mejora de recogida gratuita (criterio de valoración 1.2 Anexo VIII PCAP, en relación con los centros del Anexo II.II PCAP:

Franqueo en destino.

Suscripción anual

Renovación anual

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES Y DE BUROFAX.

La prestación de dichos servicios se realizará de acuerdo con lo establecido en la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal y en cuantas normas reglamentarias lo desarrollen.

Los servicios a prestar son los siguientes:

3.1. Servicio de cartas.

Serán objeto de este servicio la distribución de todo tipo de cartas, ordinarias o certificadas, cualquiera que sea su destino, nacional o internacional, con entrega en la dirección de los destinatarios que figure a efectos postales en los envíos.

Este servicio consiste en envíos cerrados que contienen comunicaciones de carácter actual y personal, de forma escrita o en cualquier soporte físico.

3.1.1. Entrega ordinaria.

Supone la entrega ordinaria tanto en el territorio nacional como internacional. La empresa adjudicataria estará obligada a entregar esta correspondencia en su destino en los plazos máximos que a continuación se indican:

- Envíos locales:2 días hábiles.
- Envíos provinciales: 3 días hábiles.
- Envíos nacionales: 4 días hábiles.
- Internacionales Europa: 7 días hábiles.
- Internacionales resto del mundo:10 días hábiles.

3.1.2. Entrega bajo firma (Cartas Certificadas).

Implica la entrega bajo firma del destinatario o persona autorizada a domicilio en todos los puntos del territorio nacional e internacional.

En los envíos dirigidos a territorio nacional:



En el caso de ausencia del destinatario, el operador postal dejará en el buzón domiciliario o en el domicilio, un aviso de llegada, en el que hará constar el número del envío y la identidad del remitente, así como la posibilidad de que, en el término de quince días naturales, pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones del operador postal. Dichas instalaciones u oficinas deben garantizar la máxima accesibilidad para los destinatarios de los envíos y la proximidad a sus domicilios.

La empresa adjudicataria estará obligada a entregar esta correspondencia en su destino en los plazos máximos que a continuación se indican:

- Envíos locales: 2 días hábiles.
- Envíos provinciales: 3 días hábiles.
- Envíos nacionales: 4 días hábiles.

Los envíos locales, provinciales y nacionales estarán disponibles para el destinatario por un plazo mínimo de 15 días naturales en las oficinas del adjudicatario.

Envíos internacionales:

La empresa adjudicataria estará obligada a entregar esta correspondencia en su destino en los plazos máximos que a continuación se indican:

- Internacionales Europa: 7 días hábiles.
- Internacionales resto del mundo: 15 días hábiles.

Los envíos internacionales quedarán disponibles para el destinatario por un plazo mínimo de 15 días naturales en las oficinas del adjudicatario.

3.1.3. Entrega bajo firma y con constancia de la entrega. Notificaciones Administrativas.

Al ser la notificación condición de eficacia del acto administrativo y, por tanto, constituir el fundamento sobre el cual se construye la actuación que esta administración pública, como órgano autor del acto administrativo notificado, debe llevar a cabo con posterioridad a ésta, se exige la "veracidad y fehaciencia" o la "constancia" de la notificación practicada y, especialmente, en los casos de rehúse o imposibilidad de entrega, por cualquiera de los medios admitidos en derecho.

El artículo 22.4 de la Ley 43/2010 del Servicio Postal Universal, dispone que la actuación del operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal gozará de la presunción de veracidad y fehaciencia en la distribución, entrega y recepción o rehúse o imposibilidad de entrega de notificaciones de órganos administrativos y judiciales, tanto las realizadas por medios físicos, como telemáticos, y sin perjuicio de la aplicación, a los distintos supuestos de notificación, de lo dispuesto en la actual ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común.

Las notificaciones practicadas por los demás operadores postales surtirán efecto de acuerdo con las normas de derecho común y se practicarán de conformidad con lo previsto en el artículo 40 y siguientes de la ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común.

La práctica de las notificaciones administrativas deberá realizarse con fehaciencia de su distribución, entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega. Para el resto de empresas licitadoras distintas al operador designado para la prestación del servicio postal universal, se exige disponer de un siste-



ma de constancia que supla la falta de fehaciencia que se presupone al operador designado para la prestación del servicio postal universal; sistema que garantice la constancia, por cualquiera de los medios admitidos en derecho, de la distribución, entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega de las notificaciones administrativas, mediante elementos de prueba ajenos a la documentación unilateral de la empresa o al testimonio de sus empleados/as; todo ello conforme a la Sentencia 5395/2015 de la Sala de lo Contencioso del Tribunal Supremo.

Las empresas licitadoras, en la propuesta técnica, deberán detallar exhaustivamente el procedimiento de notificación de los actos y resoluciones administrativas de las entidades adheridas, en los supuestos de entrega y recepción o rehúse o imposibilidad de entrega.

La entrega bajo firma de envíos que contengan Notificaciones Administrativas se intentará en dos repartos. En caso de que el primer intento de notificación se haya realizado antes de las quince horas, el segundo intento deberá realizarse después de las quince horas y viceversa, dejando, en todo caso, al menos un margen de diferencia de tres horas entre ambos intentos de notificación. Deberá quedar constancia de ambos intentos señalando fecha y hora de los mismos en el aviso de recibo.

En la entrega del envío el destinatario firmará en el aviso de recibo, y en caso de que este no se encuentre presente, por cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad, el DNI y la relación que tiene con la persona interesada.

Cuando se trate de notificaciones destinadas a personas jurídicas, se hará constar el nombre y apellidos, DNI de la persona que firma, carácter legal de su representación o relación y sello de la entidad.

En caso de que la entrega de la notificación resulte infructuosa tras los dos intentos de entrega exigibles conforme a la normativa aplicable, la empresa adjudicataria dejará un aviso de llegada en el correspondiente casillero domiciliario de la persona destinataria. En dicho aviso constarán, como mínimo, la identidad de la entidad remitente, la oficina o dependencia en la que quede depositada la notificación, el plazo de permanencia en lista, la fecha y hora en que se practicó el segundo intento de entrega y la identificación de la persona empleada del operador postal que haya intervenido en la entrega, así como, en su caso, un número de teléfono de información de la empresa adjudicataria.

La notificación permanecerá a disposición de la persona destinataria o de la persona debidamente autorizada para su recogida durante el plazo establecido en la normativa postal aplicable.

Transcurrido dicho plazo sin que la notificación haya sido recogida, la empresa adjudicataria procederá a su devolución a la entidad contratante, con indicación expresa de la causa de devolución. La devolución deberá efectuarse en el plazo máximo de **diez días hábiles**, contado desde el día hábil siguiente a la finalización del plazo de permanencia en oficina.

En los casos en que la notificación sea expresamente rehusada o rechazada por la persona interesada o por su representante legal, la persona empleada del operador postal hará constar dicha circunstancia en el aviso de recibo, junto con la fecha y hora del intento de entrega, la identificación de la persona que rechaza la notificación, cuando proceda, y su propia identificación. La notificación no entregada será devuelta a la entidad contratante junto con el correspondiente aviso de recibo o, en su caso, mediante la información electrónica equivalente.

La devolución del aviso de recibo físico o de la información relativa a las circunstancias de la entrega mediante aviso de recibo electrónico, a través de la correspondiente prueba de entrega electrónica,



se efectuará en el plazo máximo de **siete días hábiles** cuando la notificación haya sido efectivamente entregada o haya sido expresamente rechazada.

En el supuesto de permanencia de la notificación en lista sin que haya sido recogida por la persona destinataria o persona autorizada, la devolución del aviso de recibo y de la notificación a la entidad contratante se efectuará en el plazo máximo de **diez días hábiles**, de conformidad con lo establecido en el presente apartado.

En todo caso, la empresa adjudicataria deberá acreditar las circunstancias de cada intento de entrega y de la eventual devolución, dejando constancia de las fechas, horas, causas de entrega infructuosa o rechazo y de la identificación de la persona empleada del operador postal que haya intervenido en el proceso.

Tanto en el caso de que la notificación sea devuelta, como en el caso de sea rechazada, la adjudicataria deberá informar sobre la misma en los retornos de información que correspondan.

La empresa adjudicataria estará obligada a entregar esta correspondencia en su destino en los plazos máximos que a continuación se indican:

- Envíos locales: 3 día hábiles.
- Envíos Provinciales: 4 días hábiles.
- Envíos nacionales: 5 días hábiles.

En el caso concreto de las notificaciones a los miembros de Mesas Electorales, si el primer intento se ha realizado antes de las quince horas, el segundo intento deberá realizarse después de las quince horas y viceversa, ese mismo día o al día siguiente.

En caso de que la entrega de la notificación resulte infructuosa tras los dos intentos, se dejará un aviso de llegada en el buzón domiciliario de la persona destinataria, avisando de que la permanencia del envío en la oficina será de **2 días hábiles**. Si la notificación no fuese recogida se devolverá a la entidad contratante al día siguiente de finalizado este plazo.

3.2. Marketing directo sin dirección, locales y nacionales hasta 100 gr.

La empresa adjudicataria estará obligada a entregar esta correspondencia en su destino en los plazos máximos que a continuación se indican:

- Envíos locales: 2 días hábiles.
- Envíos Provinciales: 4 días hábiles.
- Envíos nacionales: 6 días hábiles.

3.3. Servicio de paquetería:

Es objeto de este servicio la distribución de todo tipo de paquetes nacionales e internacionales, bien con entrega a domicilio, bien con entrega en las instalaciones del adjudicatario. Así mismo incluye la paquetería y documentación urgente nacional e internacional, con entrega en la dirección de los destinatarios que figure a efectos postales en los envíos.



3.3.1. Paquete nacional con entrega a domicilio.

Este servicio tiene carácter certificado, requiere la entrega a domicilio y la devolución al remitente en caso de no entrega al destinatario.

La entrega se realizará bajo firma del destinatario o autorizada. En caso de ausencia del destinatario, el envío deberá estar a su disposición en las instalaciones u oficinas del adjudicatario durante al menos 15 días naturales.

Este servicio incluye además la gestión de la documentación e identificación de los paquetes, la información de trazabilidad de los paquetes registrados a través de Internet, así como el servicio de reembolso de importes por la entrega del paquete.

La empresa adjudicataria estará obligada a entregar esta paquetería en su destino en los plazos máximos que a continuación se indican:

- Capitales de provincia y localidades de más de 50.000 hab.: 2 días hábiles
- Resto de poblaciones: 3 días hábiles

3.3.2. Paquete nacional con entrega en las instalaciones del adjudicatario.

Este servicio tiene carácter certificado y no requiere la entrega domiciliaria.

La entrega se realizará bajo firma del destinatario o autorizado. En caso de ausencia del destinatario, el envío deberá estar a su disposición en las instalaciones u oficinas del adjudicatario durante al menos 15 días naturales.

Este servicio requiere además la gestión de la documentación e identificación de los paquetes, la información de trazabilidad de los paquetes registrados a través de Internet.

La empresa adjudicataria estará obligada a entregar el aviso para recogida de la paquetería, en los plazos máximos que a continuación se indican:

- Capitales de provincia y localidades de más de 50.000 habitantes: 2 días hábiles
- Resto de poblaciones: 3 días hábiles

3.3.3. Paquetería y documentación urgente.

Este servicio tiene carácter certificado y entrega domiciliaria.

La entrega se realizará bajo firma del destinatario o autorizada. En caso de ausencia del destinatario, el envío deberá estar a su disposición en las instalaciones u oficinas del adjudicatario durante al menos 15 días naturales.

Este servicio requiere además la gestión de la documentación e identificación de los paquetes, la información de trazabilidad de los paquetes registrados a través de Internet.

La empresa adjudicataria estará obligada a entregar el paquete o el aviso para recogida de la paquetería en su aviso, en los plazos máximos que a continuación se indican:

Local:



Envíos locales:

1 días hábil.

Nacional:

- Capitales de provincia y localidades de más de 50.000 habitantes: 1 día hábil.
- Resto de poblaciones 2 días hábiles.

Internacional:

- Poblaciones de más de 50.000 habitantes:..... 4 días hábiles.
- Resto de poblaciones: 8 días hábiles.

3.3.4. Paquetes entregados en buzón con trazabilidad

Este servicio está dirigido a envíos de poco volumen y peso que requieran un seguimiento del estado de su tramitación. La entrega se realizará en buzón, sin necesidad de recabar la firma de destinatario. El peso máximo de cada envío no podrá superar los 2 kg. Este servicio se limita a envíos de ámbito nacional, quedando expresamente excluidos los envíos internacionales.

Este servicio sustituirá al envío urgente nacional ya que incorpora una trazabilidad en la entrega en buzón, siendo el precio unitario máximo de licitación sensiblemente inferior al que se venía cotizando por los envíos urgentes.

El paquete debe caber en el buzón, por lo que sus dimensiones mínimas deberán ser de 15 x10 cm y sus dimensiones máximas de 35 x 23 x 2 cm.

Este servicio incluye además la gestión de la documentación asociada, la identificación de los paquetes y el acceso a la información de trazabilidad de envíos registrados a través de Internet.

La empresa adjudicataria estará obligada a entregar esta paquetería en su destino en los plazos máximos que a continuación se indican:

- Capitales de provincia y localidades de más de 50.000 hab.: 2 días hábiles.
- Resto de poblaciones: 3 días hábiles.

3.4. Servicio de Valijas.

Serán objeto de este servicio los intercambios entre dos destinos que requieran la recogida y entrega en un domicilio en horario fijo. Estas valijas pueden ser de periodicidad diaria (de lunes a viernes laborables) o de uno, dos o tres días semanales laborables.

La periodicidad de cada destino se decidirá por el Departamento competente en el momento de formalizar el contrato con el adjudicatario del servicio.

El plazo de entrega es de 1 día hábil. La empresa adjudicataria estará obligada a recoger las valijas entre las 14.00 y 14.30 horas los días hábiles indicados y se entregarán entre las 8.00 y 8.30 horas del día siguiente hábil.

El contenido de las valijas podrá ser cualquier tipo de documentación, libro, publicación, CD's, DVD's ensobrado o empaquetado, siempre que el peso **unitario** de cada uno de los envíos no supere 2 kg.



Los embalajes serán suministrados por la empresa adjudicataria, en estos embalajes se admite un máximo de 20 kg. En cualquier momento podrán establecerse, además de las existentes, otras nuevas rutas de valijas o suprimir alguna de las inicialmente previstas.

Actualmente las valijas establecidas son:

❖ **Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública:**

|| **Valija de ida y vuelta, hasta 20 kg:** dentro de estas valijas el Gobierno de Aragón tiene establecidas las siguientes:

- Zaragoza-Huesca-Zaragoza
- Zaragoza-Teruel-Zaragoza
- Zaragoza-Calatayud-Zaragoza
- Zaragoza-Ejea-Zaragoza
- Zaragoza-Tarazona-Zaragoza
- Huesca-Fraga-Huesca
- Huesca-Jaca-Huesca
- Huesca-Barbastro-Huesca
- Teruel-Alcañiz-Teruel
- Teruel-Calamocha-Teruel
- Huesca-Teruel-Huesca

❖ **SERVICIO ARAGÓNES DE SALUD (Hospitales y Centros de Salud):**

|| **Valija local y provincial de ida y vuelta, hasta 20 kg.**

- Teruel-Albarracín-Teruel
- Teruel-Alfambra-Teruel
- Teruel-Aliaga-Teruel
- Teruel-Báguena-Teruel
- Teruel-Calamocha -Teruel
- Teruel-Cedrillas-Teruel
- Teruel-Cella-Teruel
- Teruel-Monreal-Teruel
- Teruel-Mora-Teruel
- Teruel-Mosqueruela-Teruel
- Teruel-Santa Eulalia-Teruel
- Teruel-Sarrión-Teruel
- Teruel-Utrillas-Teruel
- Teruel-Villel-Teruel
- Teruel-Alcañiz-Teruel
- Alcañiz-Alcorisa-Alcañiz
- Alcañiz-Andorra-Alcañiz
- Alcañiz-Calaceite-Alcañiz
- Alcañiz-Calanda-Alcañiz
- Alcañiz-Cantavieja-Alcañiz



- Alcañiz-Caspe-Alcañiz
- Alcañiz-Maella-Alcañiz
- Alcañiz-Hijar-Alcañiz
- Alcañiz-Mas de las Matas-Alcañiz
- Alcañiz-Muniesa-Alcañiz
- Alcañiz-Valderrobres-Alcañiz

3.5. Libros y publicaciones periódicas:

Supone el servicio de distribución de libros y publicaciones periódicas del Gobierno de Aragón. La empresa adjudicataria estará obligada a entregar estos libros y publicaciones en su destino en los plazos máximos que a continuación se indican:

- Envíos locales: 2 días hábiles.
- Envíos provinciales: 3 días hábiles.
- Envíos nacionales: 4 días hábiles.
- Internacionales Europa: 7 días hábiles.
- Internacionales resto del mundo: 12 días hábiles.

3.6. Recogida de envíos a domicilio.

Consiste en recoger la correspondencia de salida de las Unidades Administrativas que se determinen y depositarla para su posterior distribución.

3.7. Franqueo en destino.

Comprende tanto el importe de las cartas abonadas por el destinatario, como el coste del apartado postal en el que se reciben dichos envíos.

3.8. Reembolso para carta certificada, paquete nacional con entrega a domicilio y paquete con entrega en las instalaciones del adjudicatario.

Implica la entrega de los diversos productos, una vez abonado el precio del contenido de los mismos.

3.9. Otros servicios postales complementarios:

3.9.1. Aviso de recibo o Prueba de Entrega Electrónica.

Este servicio confirma por vía postal la entrega de un envío registrado, quedando constancia de cuándo y quién recibió el envío remitido. Acompañará, en su caso, a los envíos certificados que estime oportuno la Administración. La prueba de entrega electrónica (PEE) es la prueba de la entrega electrónica de la notificación o certificado en formato digital y sustituye al aviso de recibo.

3.9.2. Retorno de información en Notificaciones o cartas certificadas.

Este servicio es el intercambio de información mediante ficheros sobre las notificaciones que permite el seguimiento telemático por parte del cliente de los procesos de distribución y entrega de sus envíos.



Para ello, la adjudicataria deberá contar con un sistema de control y seguimiento automatizado de las notificaciones administrativas y cartas certificadas - compatible con el que actualmente utilizan las entidades contratantes - basado en ficheros informáticos de intercambio de información y recuperación de la misma a través de lectura de códigos de barras que se insertarán en lugares determinados del certificado o notificación. La adjudicataria facilitará a la entidad contratante toda la información necesaria para la confección correcta de ficheros de intercambio, sobres y avisos de recibo, así como para la incorporación de la información de retorno a las bases de datos de la misma. El intercambio de información entre ambas plataformas será diario a través de un canal seguro que deberá implementarse a tal efecto, siendo el servidor seguro EDITRAN y/o SFTP/SSH.

Asimismo, la adjudicataria también deberá contar con un servicio de retorno de imágenes digitalizadas de avisos de recibo de los certificados y notificaciones administrativas. Las imágenes deberán contener de manera íntegra toda la información del aviso de recibo debidamente cumplimentado y deberán estar disponibles para su consulta desde el sistema de información de cada entidad contratante. Tras la digitalización de todos los avisos de recibo (de todos los envíos entregados o no) se devolverán a las entidades contratantes separados en cajas, indicándose el orden de los avisos de recibo y envíos devueltos que contiene cada caja. La adjudicataria hará llegar las imágenes digitalizadas a las entidades contratantes a través del ya referido canal seguro, que garantice a la vez la confidencialidad y seguridad en la transmisión de los datos.

Las notificaciones administrativas de las entidades adheridas al servicio podrán no ir acompañadas necesariamente de un aviso de recibo físico o en papel. Por ello, la adjudicataria deberá disponer y ofrecer la generación de una prueba de entrega electrónica por cada notificación administrativa o certificado enviado, creando un documento en formato XML y/o PDF para cada envío que contenga la información del evento final, de sus posibles intentos de entrega, la imagen de la firma digital asociada a ese mismo envío (en caso de ser entregado correctamente), y que esté firmado digitalmente con un certificado reconocido que garantice la autenticidad e integridad del documento. A cada prueba de entrega electrónica se le añadirá un código seguro de verificación (CSV) que permita cotejar con el original, a través de la página web o un webservice de la adjudicataria.

A fin de facilitar el seguimiento informático de los envíos de entrega bajo firma, la adjudicataria proveerá a las entidades contratantes del servicio, sin coste adicional, de los elementos necesarios para ello, tales como pegatinas con códigos de barras a adosar a los envíos certificados, notificaciones administrativas, paquetes, etc. que junto con los códigos de barras provenientes de los envíos informatizados podrán ser consultados en la página web que la adjudicataria deberá poseer de forma obligatoria, o en su defecto, proporcionar una herramienta informática, que, en cualquiera de los casos, permita:

- Elaborar diariamente los albaranes de entrega.
- Facilitar a través de Internet la gestión de envíos certificados, notificaciones administrativas, paquetes, etc. a las entidades contratantes, ofreciendo la posibilidad de que el alta de las personas destinatarias se efectúe mediante un fichero de texto con un formato predefinido y generado con herramientas ofimáticas MS Excel o MS Access, y que permita obtener y confeccionar una relación o listado de las mismas, así como la identificación inequívoca mediante etiquetas de cada envío que componga esta relación diaria, que podrán adherirse a las cartas o imprimirse directamente en los sobres. Estas etiquetas contendrán un código de barras que identifique de forma única cada envío certificado o notificación administrativa.



- Poder remitir "on line" documentos que necesiten ser enviados con carácter urgente y entrega registrada (bajo firma), como, por ejemplo, servicios de fax, de valor fehaciente, en una oficina de servicios postales, etc.
- Poder consultar o realizar el seguimiento de envíos certificados, notificaciones, burofax, paquetes, etc., tanto por la persona remitente como por la destinataria, y que sea accesible de forma pública.
- Mediante acceso libre (esto es, sin tener que darse de alta como persona usuaria) la posibilidad de que la ciudadanía presente quejas o reclamaciones y, así, garantizar los derechos reconocidos en las disposiciones vigentes

3.9.3. Digitalización de documentos.

Este servicio consiste en devolver al remitente mediante correo electrónico una imagen del acuse de recibo en la que constan los datos del mismo, con el objetivo de garantizar una gestión de los envíos de más calidad, proporcionando mayor información sobre su tránsito por la cadena postal y su entrega a los destinatarios.

3.9.4.-Entrega de paquetería en franja horaria.

Servicio con el cual se podrá elegir una franja horaria para la entrega de envíos.

3.9.5.-Entrega electrónica de aviso de recibo.

Intercambio informático de ficheros con las imágenes de AVISOS DE RECIBO digitalizados y la información asociada por vía telemática.

3.9.6.- Servicio de impresión y ensobrado de comunicaciones

Impresión, ensobrado y posterior envío de comunicaciones. Servicio adicional que incluye: impresión de estos documentos en formato DIN A4 (una o varias páginas a doble cara) en blanco y negro o a color, plegado y ensobrado (se admitirá formato de sobre impreso o sobre con ventanilla para visualización de la información postal), el sobre será de un tamaño adecuado para el estándar de notificaciones enviadas.

El remitente será responsable de la confección del fichero electrónico (preferiblemente pdf) correspondiente al contenido de cada notificación, así como de proporcionar información al adjudicatario en cuanto al número y naturaleza de los documentos a imprimir. Se establecerá un procedimiento telemático que establezca el canal seguro de envío de los ficheros de las notificaciones el canal seguro de envío de la dirección postal asociada el protocolo de intercambio de información. El adjudicatario no realizará manipulación alguna sobre el fichero original.

Para evitar y anticipar posibles errores, todos los documentos que deban ser impresos por el adjudicatario se someterán a una prueba previa de impresión. El adjudicatario, en el plazo de 24 horas desde la recepción del archivo con los documentos a imprimir, deberá realizar una prueba de impresión que remitirá al responsable asignado de la unidad peticionaria para su conformidad. Una vez con la conformidad, procederá a la impresión, y en su caso plegado, y ensobrado en un plazo máximo de dos días.



En el caso de las notificaciones judiciales, se tramitará a través del sistema de gestión procesal AVANTIUS. Desde AVANTIUS se seleccionará el interviniente, la dirección y la documentación a entregar. El órgano judicial enviará los ficheros de cartas ordinarias o notificaciones a través de la plataforma al operador postal, para su impresión, ensobrado y posterior envío, siendo la entrega al destinatario final en soporte papel.

Del mismo modo, se permitirá la posibilidad de integrar las necesidades de notificación electrónica de otras aplicaciones distintas de ésta, permitiendo el uso de los servicios Web del operador postal, conforme a la Ley 39/2015 y Ley 40/2015".

Para posibilitar estos servicios el operador postal dispondrá de unos servicios Web basados en interfaz REST conforme a la especificación Open API, con las siguientes características:

- Sintaxis universal para la definición de los recursos.
- Herramientas de validación de los datos.
- Generación automatizada de la documentación.
- Generación automatizada de código y de simuladores.
- Fácil integración entre sistemas desarrollados en diferentes tecnologías.

Los servicios de integración utilizarán protocolos de conexión segura y de redes VPN para las comunicaciones. Además, implementarán sistemas de Autenticación/Autorización a través de Certificados o tokens JWT (JSON Web Token, RFC7519). Para el intercambio de datos se utilizará el formato JSON.

3.10. Servicio de Envíos Telemáticos

Este servicio permite realizar envíos telemáticos de documentación a través de una herramienta que envía una comunicación, vía SMS o correo electrónico, insertando una *url* a la que el destinatario debe acceder para ver el contenido del envío telemático. Una vez el usuario accede al contenido, se recogen evidencias y se certifica el acceso por un tercero, resultando tres posibles estados finales: aceptado, rehusado (se incluye le motivo) o caducado (si no se ha accedido en plazo).

El adjudicatario del Acuerdo Marco deberá facilitar a los usuarios que lo deseen los requisitos de integración con la herramienta que se deba tener en cuenta.

3.11. Servicios de burofax:

3.11.1. Burofax nacional con entrega urgente en el domicilio.

Este servicio consiste en enviar un fax a la empresa adjudicataria para que la misma lo entregue convertido en un envío postal al destinatario.

Envío urgente de mensajes o documentos con entrega registrada (bajo firma del destinatario), cursados por medios electrónicos desde origen hasta el centro de distribución de destino, con posibilidad de certificar fehacientemente tanto su entrega como su contenido

3.11.2. Burofax on line.



Este servicio consiste en enviar a la empresa adjudicataria a través de su página web un archivo PDF que contenga el texto del burofax, para que la misma lo entregue convertido en un envío postal.

3.11.3. Acuse de recibo.

Este servicio consiste en un burofax que la empresa adjudicataria entrega al remitente acreditando la entrega del mismo. En todo caso indicará la fecha y hora de recepción y la identidad (nombre, apellidos y NIF o documento que acredite la identidad) del receptor.

3.11.4. Copia certificada.

Este servicio consiste en una certificación de texto del burofax expedida por el Operador Postal, en el momento de imposición del servicio.

3.12. Otros servicios que deberá prestar la Entidad Adjudicataria:

3.12.1. Oficinas de atención al público y centros de tratamiento masivos

Al objeto de dar un adecuado servicio a la ciudadanía en la recepción de los envíos postales, en especial las notificaciones administrativas y cartas certificadas, que se encuentran en dependencias de la adjudicataria por no haber sido posible su entrega o notificación en el domicilio de la persona interesada, así como para ejercer los derechos a la información y presentación de reclamaciones o quejas con motivo de la prestación de los servicios postales objeto del presente pliego, la adjudicataria deberá facilitar a la ciudadanía una red de oficinas cuya actividad esencial sea la postal, a pie de calle, en un lugar de fácil accesibilidad para los ciudadanos, en número suficiente y atendida por personal debidamente capacitado con el fin de garantizar sus necesidades postales en todo el territorio nacional y en especial en los distintos municipios de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Con fundamento en lo expuesto, las empresas licitadoras deberán contar con oficinas, sedes o dependencias para atender al público y el servicio con las siguientes condiciones:

- Las oficinas estarán ubicadas en las capitales de provincia y tendrán un horario amplio de atención al público adecuado a la demanda de los usuarios, todos los días laborables de lunes a viernes, con atención presencial y telefónica por personal debidamente capacitado y en número suficiente. El horario de atención al público de las oficinas será como mínimo de 6 horas diarias, entre las 8 y las 15 horas.
- Las sedes y dependencias estarán ubicadas en las capitales de comarca de la Comunidad Autónoma de Aragón, con un horario de atención a los destinatarios de las actuaciones administrativas, durante al menos 3 horas diarias en horario de atención de mañana total o parcialmente, completando en su caso las horas de prestación en horario de tarde.
- Las oficinas, sedes o dependencias deberán ser de la empresa licitadora o de la red asociada y su actividad esencial será la postal. No se aceptarán otro tipo de locales o actividades como locales comerciales dedicados a la venta al público o pisos o viviendas particulares.
- Las oficinas, sedes o dependencias deberán situarse en planta baja, a pie de calle, ser de fácil acceso sin barreras arquitectónicas ni de comunicación tal y como se detalla en la Ley 3/1997, de 7 de abril, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y de la Comunicación y su normativa de desarrollo (Decreto 19/1999, de 9 de febrero, del Gobierno de Aragón por el que se regula la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas).



La adjudicataria deberá garantizar los derechos a la información y presentación de quejas o reclamaciones a las personas con discapacidad en los términos que se prevén en el artículo 19 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Existirá al menos una oficina abierta al público, con personal debidamente capacitado, en cada capital de provincia y una sede o dependencia en al menos 25 de las 31 capitales de comarca de la Comunidad Autónoma de Aragón. Deberá disponer de un vehículo en cada una de las oficinas de Huesca y Teruel y de dos vehículos en la oficina de Zaragoza.

Asimismo, la adjudicataria se compromete a poner a disposición de la prestación del servicio a una persona responsable en cada una de las oficinas o sedes descritas y 25 personas destinadas a los servicios de recogida, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega domiciliaria en la Comunidad Autónoma de Aragón.

3.12.2. Servicio de Gestión de la Información de envíos.

Tanto los envíos de correspondencia con constancia de entrega, como los envíos de paquetería deben ser gestionados mediante un sistema de seguimiento y control de la información que contemple las circunstancias de su entrega, el intercambio de información telemática y la integración tecnológica del Gobierno de Aragón con la empresa adjudicataria.

3.12.3. Servicio de Atención al Cliente.

Requiere teléfono de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por esta Entidad. Asistencia técnica personalizada para la Diputación General de Aragón.

3.12.4. Certificaciones.

Servicio de certificaciones de entrega o no de los envíos cuyas cartas o acuses de recibo no hayan sido devueltos a la Comunidad Autónoma de Aragón por la empresa adjudicataria.

4. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria deberá recoger gratuitamente todos los días laborables de lunes a viernes, entre las 13:30 y 14:30 horas, la correspondencia y paquetería en los edificios de la Diputación General de Aragón que figuran en el Anexo II. I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, PCAP) como: "Edificios con Servicio Programado de Recogida de Correspondencia y Paquetería del Gobierno de Aragón".

Por cada **nuevo** punto de recogida de correspondencia a domicilio se aplicará la tarifa ofertada .. Las recogidas pueden ser:

- diaria, todos los días laborables, de lunes a viernes.
- uno, dos o tres días laborables.

Las empresas podrán ofertar puntos de recogida gratuitos diarios entre los que figuran en el Anexo II.II PCAP como: "Relación de principales Centros Emisores de Correspondencia del Gobierno de Aragón".



La empresa adjudicataria facilitará los medios necesarios para que el Gobierno de Aragón pueda realizar adecuadamente el seguimiento y control de sus envíos.

La empresa adjudicataria dispondrá de una aplicación informática para el control y facturación de los servicios prestados y posibilidad de generar la documentación pertinente por medios telemáticos.

La empresa adjudicataria deberá facilitar a las unidades administrativas del Gobierno de Aragón, el siguiente material para la prestación del servicio:

1. Los recipientes para el transporte de las valijas.
2. Etiquetas de códigos de barras, identificativos de los envíos registrados
3. Avisos de recibo en los envíos registrados que lo precisen como:
 - Cartas certificadas nacionales
 - Cartas certificadas internacionales
 - Paquetes con entrega a domicilio nacionales
 - Paquetes con entrega a domicilio internacionales
 - Paquetes urgentes nacionales
 - Paquetes urgentes internacionales

La empresa adjudicataria, presentará al Servicio de Régimen Interior y al Servicio de Contratación Centralizada con carácter trimestral un informe de datos estadísticos sobre el número de servicios y consumos por cada DIR3 (Directorio Común de Unidades y Oficinas), incluidos los entes adheridos.

5. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 7 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, el adjudicatario no podrá facilitar a un tercero ningún dato relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y el destinatario, ni a sus direcciones. Igualmente, su obligación de protección de datos incluirá el deber de secreto de los datos de carácter personal, la confidencialidad de la información transmitida o almacenada y a la protección de la intimidad, todo ello según lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Los sistemas de información del adjudicatario deberán asegurar la conformidad con el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, con el nivel medio.

6. PLAZOS

A efectos del cómputo de los plazos, se considerarán como días hábiles todos los días laborables de lunes a viernes, salvo que sea festivo en la localidad de recogida o de destino.

7. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de vigencia del Acuerdo Marco tendrá una duración de 24 meses, prorrogables hasta otros 12 meses más, a partir de la fecha de la firma del contrato.



8. CONTROL DE CALIDAD

El Gobierno de Aragón se reserva el derecho de poder llevar a cabo en cualquier momento el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado. Este control podrá realizarse por personal del Gobierno de Aragón que a tal fin sea designado, debiendo igualmente la empresa adjudicataria designar a sus interlocutores.

La empresa adjudicataria deberá establecer un sistema que permita subsanar y prever las posibles incidencias que pudieran surgir y que permita una pronta resolución que perjudique lo menos posible la buena marcha del servicio.

9. OTRAS CONDICIONES

El personal designado como responsable de los servicios contratados supervisará el normal desarrollo de los mismos, manteniendo las relaciones necesarias con los responsables de la empresa adjudicataria para garantizar la eficaz realización de los servicios contratados.

A tal fin, tendrán lugar reuniones periódicas de coordinación para el seguimiento del contrato, prestando especialmente atención a los envíos de sectores críticos (citaciones médicas, judiciales y tributarias).

El adjudicatario deberá contar con instalaciones y los medios materiales y humanos precisos para el desarrollo de los trabajos en las condiciones que fija este Pliego. Las instalaciones deben estar ubicadas en lugares de fácil accesibilidad para los ciudadanos.

10. FORMA DE PAGO

El pago al adjudicatario se hará mediante facturación mensual siempre que la prestación del servicio sea de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Pliego y en el resto de la documentación contractual.

En las facturas se deberá detallar pormenorizadamente el número de envíos, por tipo, y tramo de peso, de acuerdo con la lista de precios unitarios adjudicados y deberán ir acompañadas con los correspondientes albaranes diarios de entrega.

Se realizará factura mensual dirigida a cada uno de los Departamentos, Organismos Autónomos y a los siguientes Entes de Derecho Público adheridos: Instituto Aragonés de Gestión Ambiental y Entidad Pública del Banco de Sangre y Tejidos de Aragón que comprenderá los servicios prestados a cada uno de ellos.

Se exceptúan los centros docentes y complementarios dependientes del Departamento de Educación, Ciencia y Universidades, a los que se les facturará mensualmente de modo individual.

La factura mensual de cada Departamento se dirigirá a su código DIR3 (Directorio Común de Unidades y Oficinas), de acuerdo con la siguiente tabla:

DEPARTAMENTO	FRACCION	CÓDIGOS DIR		UD. TRAMIT.	CIF
		OF. CONTABLE	ORG.GESTOR		
PRESIDENCIA DEL GOBIERNO	-	GE0000762	A02009504	A02029286	S5011001D
CONSEJO CONSULTIVO	-	GE0000762	A02009504	A02006799	S5011001D



DEPARTAMENTO	FRACCION	CÓDIGOS DIR		UD. TRAMIT.	CIF
		OF. CONTABLE	ORG.GESTOR		
CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL	-	GE0000762	A02009504	A02006800	S5011001D
DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y CULTURA	DEPARTAMENTO - D.G. JUSTICIA	GE0000763	A02029291	A02029299	S5011001D
	DEPARTAMENTO	GE0000494	A02002836	A02003452	S5011001D
DEPARTAMENTO DE HACIENDA, INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	TACPA	GE0000494	A02002836	A02023740	S5011001D
	D.G. CONTRAT. P. Y O.	GE0000494	A02002836	A02045563	S5011001D
DEPARTAMENTO DE VIVIENDA, FOMENTO, LOGÍSTICA Y COHESIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO -	GE0000764	A02002838	A02003462	S5011001D
DEPARTAMENTO DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN	DEPARTAMENTO -	GE0000765	A02029241	A02029246	S5011001D
DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE Y TURISMO	DEPARTAMENTO	GE0022581	A02045475	A02045486	S5011001D
DEPARTAMENTO DE SANIDAD	DEPARTAMENTO -	GE0000768	A02002843	A02003494	S5011001D
DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, COMPETITIVIDAD Y EMPLEO	DEPARTAMENTO -	GE0000767	A02050394	A02045492	S5011001D
DEPARTAMENTO DE DESREGULACIÓN, BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA	DEPARTAMENTO -	GE0000495	A02013597	A02017094	S5011001D
INSTITUTO ARAGONÉS DE SERVICIOS SOCIALES	GERENCIA	GE0000675	A02003504	A02006771	Q5095007J
	Dir. Prov. Huesca	GE0000675	A02003504	A02006772	Q5095007J
	Dir. Prov. Teruel	GE0000675	A02003504	A02006775	Q5095007J
	Dir. Prov. Zaragoza	GE0000675	A02003504	A02006782	Q5095007J
	Servicios centrales	GE0000675	A02003502	A02003502	Q5000442C
	Sector 061	GE0000675	A02006758	A02006758	Q5000442C
	Sector Huesca	GE0000675	A02006762	A02006762	Q5000442C
	Sector Barbastro	GE0000675	A02006760	A02006760	Q5000442C
	Sector Teruel	GE0000675	A02006767	A02006767	Q5000442C
	Sector Alcañiz	GE0000675	A02006759	A02006759	Q5000442C
	Sector Zaragoza I	GE0000675	A02006768	A02006768	Q5000442C
	Sector Zaragoza II	GE0000675	A02006769	A02006769	Q5000442C
	Sector Zaragoza III	GE0000675	A02006770	A02006770	Q5000442C
SERVICIO ARAGONÉS DE SALUD	Sector Calatayud	GE0000675	A02006761	A02006761	Q5000442C
	-	GE0000675	A02029295	A02029295	Q5000438A
	-	GE0000675	A02003505	A02003505	Q5000871C
	-	GE0000675	A02003503	A02003503	Q5000872A
	AGENCIA DE CALIDAD Y PROSPECTIVA UNIVERSITARIA	-	A02003514	A02003514	Q5000852C
	ARAGONESA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS	-	GE0000494	A02003512	Q5000455E
	BANCO DE SANGRE Y TEJIDOS	-	A02003516	A02003516	Q5000839J
	INSTITUTO ARAGONÉS DEL AGUA	-	A02003508	A02003508	Q5000454H
	INSTITUTO ARAGONÉS DE GESTIÓN AMBIENTAL	-	A02003509	A02003509	Q5000829A
	CENTRO DE INVESTIGACION Y TRANSFERENCIA AGROALIMENTARIA	-	A02003513	A02003513	Q5000823D
INSTITUTO ARAGONÉS DE CIENCIAS DE LA SALUD	-	A02003515	A02003515	A02003515	Q5000654C

Las Direcciones Generales y unidades usuarias del servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, que no tengan asignado código propio, utilizarán los códigos correspondientes al código de contrato general de su Departamento que se corresponde el Código DIR 3 de su respectiva Secretaría General Técnica.

A las Sociedades, Fundaciones, Organismos y resto de entidades del Sector Público autonómico o local la facturación será mensual, trimestral o semestral, según el volumen del contrato basado.



11. ESTIMACIÓN DE SERVICIOS Y COSTES

El número de envíos o servicios postales y de burofax realizados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, sus Organismos Autónomos y resto de entes adheridos, correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2025; y que no suponen ningún compromiso en cuanto al número de servicios que resultará durante el periodo de vigencia de este Acuerdo Marco, fueron los siguientes:

PRODUCTO	Suma de Envíos 2025	Suma de Neto 2025 (EUROS)
Carta Certificada y Notificaciones	835.586	4.703.413,91 €
Carta Ordinaria	4.117.024	1.865.051,51
Impresión y ensobrado	0	54.305,64
Publicidad directa	11.364	3.859,88
Otros Negocios (recogidas)	0	60.336,00
Paquetería y valija	13.420	55.064,24
Libros y Publicaciones	26.455	41.312,52
Serv Propios Oficinas	0	1.855,62
Telegráficos (burofax)	0	7.423,21
Total general	4.994.065	6.792.622,53

A estos servicios, se añaden los correspondientes a las 11 nuevas entidades adheridas (Ayuntamientos de Tarazona, Uncastillo, Graus, Organismo Autónomo Residencia de mayores Dr. José Luís Cudós (Graus), Alcubierre, Nigüella, la Puebla de Híjar, San Mateo de Gállego, Estadilla, y Mesones de Isuela y la Comarca de Maestrazgo) y sale un ente (Consorcio Aeródromo Aeropuerto de Teruel), por lo que el número total de entes adheridos pasa a ser de 92 (Anexo I PCAP).

Adicionalmente, hay que añadir el nuevo producto que se incorpora (envíos telemáticos) y los precios unitarios máximos de la licitación (Anexo VII) por lo que la estimación de servicios y costes del acuerdo marco para 12 meses quedaría:

PRODUCTO	Suma de Envíos	Suma de Neto (EUROS)
Carta Certificada y Notificaciones	861.196	5.473.815,04
Carta Ordinaria	4.118.092	2.108.143,17
Impresión y ensobrado	0	67.882,05
Publicidad directa	13.164	4.627,76
Otros Negocios (recogidas)	0	64.370,89
Paquetería	13.445	67.806,01
Libros y Publicaciones	27.455	44.105,06
Telegráficos (burofax)	0	7.683,02
Total general	5.033.352	7.838.433,00

12. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.



La empresa deberá satisfacer todo lo previsto por la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y demás normativa que le sea de aplicación en lo relativo al plan de prevención y específicamente a los principios de la acción preventiva (art. 15 de la Ley 31/1995), información a los trabajadores (art. 18 de la Ley 31/95), formación de los trabajadores (art. 19 de la Ley 31/1995), equipos de trabajo, productos y medios de protección (art. 17 y 41 de la Ley 31/1995), vigilancia de la salud (art. 22 de la Ley 31/1995) y coordinación de actividades empresariales (art. 24 de la Ley 31/1995).

La empresa adjudicataria proveerá a las personas que designe para la realización del trabajo o servicio objeto del contrato de cuantos equipos de trabajo, productos y equipos de protección sean necesarios para desarrollar los trabajos contratados.

Asimismo, los productos utilizados deberán adecuarse a la normativa vigente en la materia, debiendo presentar la/s empresa/s adjudicataria/s las correspondientes fichas de seguridad.

Los trabajadores que utilicen equipos de trabajo, productos y equipos de protección que específicamente requieran formación para manipularlos deberán contar con documentación acreditativa de haber efectuado los cursos correspondientes.

Tras la firma del contrato y previo al inicio de los trabajos o servicios contratados la empresa deberá presentar ante la unidad beneficiaria del contrato la siguiente documentación.

(Documentación a entregar ante la Unidad beneficiaria de la prestación del servicio contratado)

Documentación que se solicita a _____ en calidad de empresa concurrente y previa al inicio de su colaboración:

- 1) Persona de contacto
- 2) Modalidad/es organizativa/s de los recursos para las actividades preventivas
- 3) Descripción de los trabajos / tareas a desarrollar en el centro
- 4) Listado de trabajadores en el centro (este listado deberá actualizarse con la suficiente antelación cuando se sustituyan trabajadores)
- 5) Relación de trabajos que implican riesgos especiales para la seguridad y la salud de los trabajadores (Anexo II Real Decreto 1627/1997) o declaración de No Existencia de los mismos.
- 6) Actividades o situaciones incompatibles con la actividad de la empresa adjudicataria del contrato.
- 7) Identificación de los riesgos específicos de las actividades a desarrollar por su empresa en las instalaciones del Gobierno de Aragón y medidas preventivas a aplicar.
- 8) Información sobre los riesgos específicos de las actividades que desarrollen en el centro de trabajo que puedan afectar a los trabajadores de las empresas concurrentes en el centro, en particular sobre aquellos que puedan verse agravados o modificados por circunstancias derivadas de la concurrencia de actividades.
- 9) Identificación de operaciones / trabajos que precisen la presencia de recursos preventivos y su designación.
- 10) Listado y fichas de Seguridad de sustancia o productos químicos a utilizar en nuestras instalaciones.



- 11) Listado de los equipos de trabajo que utilicen en nuestras instalaciones, Marcado CE/Declaración conformidad ó certificado de adecuación al R.D. 1215/97
- 12) Documentos que acrediten la formación e información a sus trabajadores y su adecuación a la función a desarrollar.
- 13) Registros de entrega de Equipos de Protección Individual
- 14) Información de las posibles subcontratas realizadas y declaración de aplicación del art 24 de la Ley 31/95
- 15) Justificación de práctica de los controles del estado de salud de los trabajadores previstos en el artículo 22 de la Ley 31/95 y conclusiones obtenidas de los mismos en los términos recogidos en el último párrafo del apartado 4 del citado artículo de los trabajadores que vayan a realizar tareas en nuestro centro de trabajo
- 16) TC1 / TC2.

Se comunicará de inmediato toda situación de emergencia susceptible de afectar a la salud o a la seguridad de los trabajadores, y los accidentes que se produzcan como consecuencia de los riesgos de las actividades concurrentes. En el supuesto de subcontratar la actividad con otra empresa, se pondrá en conocimiento de la Administración contratante, debiendo informar y exigir la misma documentación indicada.

13. OFERTA ECONÓMICA

La oferta económica se presentará por los licitadores en el correspondiente modelo de propuesta económica, indicando en el mismo el precio unitario de cada uno de los productos, sin estar previamente delimitadas las cantidades de servicios a prestar, y la empresa deberá presentarla, según el modelo del Anexo III PCAP.

Zaragoza, a fecha de firma electrónica

EL JEFE DE SERVICIO DE RÉGIMEN INTERIOR

JAUME SIRVENT MIRA